

# 高校辅导员谈心工作实施效果调查研究

——以厦门大学为例

詹伟峰

(厦门大学 福建·厦门 361005)

**摘要** 谈心是辅导员在解决学生心理实际问题的有效的方式。各高校尝试要求辅导员将每次的谈心过程记录在案。本文以厦门大学为辅导员谈心工作实施效果调查为基础,阐述了当前高校辅导员谈心工作存在的问题,并提出了相应的对策建议。

**关键词** 谈心工作 谈心教育 思想政治教育

中图分类号 :G645

文献标识码 :A

## Implementation Effects Research on the Talk Work of College Counselor-Take Xiamen University as an example

ZHAN Weifeng

(Xiamen University, Xiamen, Fujian 361005)

**Abstract** The talk is an effective way for counsellors to solve students' practical mental problems. Colleges and universities attempted to ask the counselor to write down each talk process record. This paper based on the effect of the implementation talk work in Xiamen University's counselors, talk about the problems of the current college counselors in talk work, and put forward corresponding countermeasures and suggestions.

**Key words** talk work; talk education; ideological and political work

### 0 引言

目前,在高校思想政治教育工作中,大学生心理健康是一个较为突出且棘手的问题,寻求一个有效的工作途径是至关重要的。通过谈心可以使辅导员较为直接地了解学生的身心健康状态,并且对受心理困扰的学生进行较为及时的化解,同时也能够及早发现学生存在的心理疾病并帮助其接受及时、有效的治疗。高校政治辅导员作为直接面对学生的一线教师,其工作涉及学生的思想政治教育、日常行为管理、心理健康教育和社会实践等等。工作时,辅导员必须与学生进行沟通,掌握学生情况。好的面谈,往往可以纠正学生的不良习惯,稳定学生的情绪,扶正学生的思想。甚至影响到学生的成长,影响其人生的发展轨迹,对学生帮助很大。因此,落实辅导员谈心工作具有积极的现实意义。为此,各高校开始尝试要求辅导员将每次的谈心过程记录在案,形成较为规范的学生成长档案。

#### 1 厦门大学谈心工作体系——“心语计划”简介

在深入贯彻落实中央 16 号文件以及教育部等一系列配套文件精神的过程中,厦门大学紧密结合党的治国方略、育人要求和时代精神,充分体现学生工作“精细化”的发展要求,在原来较为笼统的谈心制度要求的基础上,推出了一个系统性谈心工作体系——“心语计划”。该计划是厦门大学实施谈心制度的一个总称,指通过辅导员与大学生开展直接的、面对面的沟通与交流,及时了解学生思想动态变化,帮助其解决学习、生活中各种实际困难的一套谈心工作体系。

厦门“心语计划”的工作载体是一系列结构化的谈心表格。

该校根据学生类型和学生问题性质,设计了 1 个“基本情况表”、8 类基“础性表格”和 2 个“其他性表格”。根据谈心涉及学生范围,又将谈心分为普遍性谈心、选择性谈心及其他谈心三类。普遍性谈心主要针对新生和毕业生。该校要求带新生和毕业生的辅导员对这两类学生群体必须做到谈心全覆盖,即辅导员必须做到与每位同学谈心一次,从而掌握新生基本情况和毕业生就业情况。选择性谈心则根据学生遇到的问题有选择性地约谈,具体包括与家庭困难学生谈心、与学业困难学生谈心、与学籍变动学生谈心、与优秀学生谈心等几种类型。再细分,与学籍变动学生谈心又有很多种,比如因为转专业,或者因为休学、延期毕业、退学,又或者因为违纪而被开除学籍等。其他类型谈心,则分为随机性谈心和与家长交流谈心。

#### 2 厦门大学“心语计划”实施结果调查

截止 2011 年 3 月,厦门大学“心语计划”实施已半年有余。为评估“心语计划”的实施效果,2010-2011 年第二学期开学后,厦门大学学生工作处采用文献调查法和访谈法跟踪调查该计划的实施情况。文献调查法的资料来源为:全校辅导员与学生谈心结束后的谈心内容记录(2010.09-2011.01,共 2885 份);访谈法以座谈形式开展,调查学生对“心语计划”实施效果的评价及改进建议。

#### 3 调研结果

##### 3.1 文献调查基本情况

第一,参与辅导员情况。有 100 名辅导员参与了“心语计划”,男女辅导员为别为 44 名和 56 名,参与率高达 92.6%。其中,76.8%的辅导员具有 2 年或 2 年以上工作经历,具有一定

的工作经验。

第二,各学院完成情况。平均每个学院完成数量约为 152 份,完成数量较多的是经济学院(364 份)、管理学院(294 份)、艺术学院(293 份)、信息科学与技术学院(269 份),完成数量较少的学院不足 50 份,具体完成情况如下:材料学院 32 份、法学院 189 份、公事务学院 44 份、管理学院 294 份、国际关系学院 31 份、海洋与环境学院 77 份、化学化工学院 98 份、建筑与土木工程学院 75 份、经济学院 364 份、人文学院 152 份、软件学院 158 份、生命科学学院 108 份、数学科学学院 87 份、外文学院 154 份、物理与机电工程学院 108 份、新闻传播学院 192 份、信息科学学院 269 份、医学院 160 份、艺术学院 293 份。辅导员谈心学生人数占学院总人数比例的均值约为 10%,比例较高的是新闻传播学院(21.29%)、艺术学院(20.04%)、软件学院(13.19%)、数学科学学院(12.34%),部分学院完成比例不足 5%。

第三,受辅导学生情况。受辅导的学生共有 2885 名,其中本科生 2451 名(约占全校本科生的 12.0%),研究生 434 人(约占全校研究生总数的 3.5%,硕士 426 人,博士 8 人),覆盖率约为 8.9%。

第四,谈心类型情况。“心语计划”中,辅导员对学生的具体辅导分为三大方面,分别是:普遍性谈心,包括新生学业生涯辅导和毕业生就业辅导;选择性谈心,包括 6 类,具体针对的学生类型有:家庭经济困难的学生、学业有问题的学生、学籍有问题的学生、优秀学生、涉及危机事件的学生以及特殊学生;其他谈心,分别是学生随机谈心和学生家长交流谈心,总共十个具体类型。

文献分析结果显示,辅导员最常使用的是学生随机谈心,共有 826 份,占总数的 28.63%。其次是新生学业生涯辅导和毕业生就业辅导,分别有 484 份和 432 份,各占总数的 16.78% 和 14.97%。而在所有类型当中,辅导员最少使用的是特殊学生谈心,只有 18 份,占总数的 0.62%。

### 3.2 访谈调查基本情况

第一,学生对“心语计划”实施效果的评价。有 43.5% 的座谈记录显示学生对“心语计划”持肯定态度,13.5% 的座谈记录显示学生对“心语计划”持否定态度,43.5% 的座谈记录显示学生对“心语计划”未置可否。学生对“心语计划”持肯定态度的原因如下:认为辅导员工作很辛苦,感到计划很温馨,认为计划实施帮学生解决了实际问题,感到计划有利于沟通。学生对“心语计划”持肯定态度的原因如下:认为计划不切实际,考核方式不合理,认为辅导员精力和能力有限,不能解决全部学生问题,认为辅导员不够专业。

第二,学生对“心语计划”的改进建议。学生对“心语计划”提出了以下意见:谈心方式多元化(一对多、讲座等),加强宣传,辅导员需进行角色转换(辅导员将自己当成学生与学生谈心),适当给予辅导员物质奖励,将谈心计划扩展到导师群体,改进“谈心计划”考核方式,多增加些辅导员,增加谈心途径(网上聊天等)。

### 3.3 调研反映出的主要问题

第一,部分辅导员对“心语计划”重视不足。上交的 2885 份谈心记录中,有效样本并不高。有些记录存在明显复制、粘

贴的痕迹,有些记录则明显是由学生代写的。这说明,部分辅导员思想上不够重视“心语计划”,对谈心计划应付了事。

第二,部分辅导员的谈心工作不够深入,重“量”不重“质”。一些辅导员对学生的了解非常有限,谈心记录上未表现出太多有价值的信息,对学生真实情况的掌握程度不高。表面上交了不少谈心记录,价值却不高。而且,有些辅导员谈话结束后未提出相应的建议,令人感到遗憾。

第三,部分辅导员对学生不够尊重。有些辅导员在与学生谈心时,以权威身份自居,不够尊重学生的人格,不能谦和待人、以诚相见。

第四,部分辅导员不注重沟通艺术。部分辅导员存在谈心时用大声来强调某些话的重要、连珠炮似的质问、懒散随意的现象,阻碍了谈心的顺利进行。殊不知,在谈心中,注意些小细节如端端凳子、倒倒茶、讲讲笑话、保持姿态等小细节,都能改进谈心效果。

### 4 改进工作的思考

从既有的相关文献反映出,厦门大学的谈心工作实施情况具有一定的普遍性。针对调查反映出的辅导员对谈心计划重视不足、谈心不够深入、对学生不够尊重、缺乏沟通艺术等问题,提出如下建议。

第一,建立科学、合理、可行的监督考核机制,对辅导员谈心工作进行考核,引起辅导员对谈心工作的重视。建立科学的谈心考核体系,有利于激励辅导员更为积极主动地开展谈心工作。要保证谈心计划的落实,就必须建立比较完善的工作考核制度,把谈心教育工作的成效作为高校思想政治工作者的绩效考评指标予以考核。学校应建立谈心教育工作考核制度,使其制度化、常态化和规范化。考核体系应该由定性和定量两方面指标组成,既要考虑谈心的质量,同时考虑谈心数量。对于谈心效果显著的谈心案例,进行点评表彰,还可以考虑编辑出版。

第二,加大对谈心计划的硬件投入。良好的谈心氛围是辅导员和大学生顺利沟通交流的根本保证。一定意义上讲,环境决定心境。高校应积极为谈心计划的实施创造条件,如在谈心空间、时间上给予支持,开辟专门的谈心室等。

第三,提高辅导员“以学生为本”的思想意识。一个优秀的高校思想政治工作者,首先应该充满爱心和责任心,将每个学生当作自己的亲人和朋友,通过有效的谈心方式,增进感情,给予学生更多的关心和爱护,为学生营造良好的学习氛围和温馨的环境。要加强对辅导员的教育,提高辅导员的思想认识,使其树立“以学生为本”的理念,抱着尊重学生、关心学生和信任学生的心理与学生谈心,为造就学生、成全学生、发展学生而工作。

第四,加强辅导员培训,提高辅导员谈心技能。通过谈心教育开展思想政治工作看似简单,但实质上是一项较为复杂的系统工程,辅导员的个人综合素质关系到谈话的质量和效果。它不仅要求辅导员具有较强的政治素质、一定的能力水平,而且还要求辅导员有广博的知识基础,从而保证政治性、思想性和教育性的统一。高校应加强对辅导员的培训,使其更好地掌握谈话艺术,达到做好学生思想政治工作的目的。

高校思想政治工作者的根本任务之一是(下转第 129 页)

2.71 说明总是同意该陈述。

由上述分析可知,被试普遍知道英语错题反映了学习上的缺陷,认同整理错题有利于增强对英语知识的理解,不及时更正错题会影响后续的学习。被试一般都有自己的错题集,但是对老师的依赖性比较强,通常老师没有要求,他们就不会改正错题。另外,他们的管理策略比较单一,多数情况下都直接在资料上改正错题。缺乏高级的管理策略,比如分析错因、等级分类、巩固练习、分享错题等。

表 2 被试在前后 5 个项目的平均分和标准差

项目	方面	平均值	标准差
4 错题不及时更正会影响后来的学习。	态度	4.34	0.716
1 错题反映了英语学习上的不足。	态度	4.30	0.851
6 整理错题可以加深对英语知识点的理解。	态度	4.21	0.616
20 直接在试卷上订正错题。	策略	4.13	0.745
13 经常整理错题集。	行为	4.04	0.988
13 经常整理错题集	行为	2.71	1.276
14 改正错误时会记下心得和错因。	行为	2.35	0.951
21 按照题型或语法等指标对错题进行评级归类。	策略	2.28	1.261
22 改正后,再找一些同类的题目进行巩固练习。	策略	2.19	1.040
23 通过看其他同学整理好的错题来学习。	策略	2.08	0.887

### 3.2 不同水平被试情况

从表 3 可知,总体而言,在态度、行为和策略的 F 值均大于 F 单尾临界值;学优生错题管理的三个方面的平均分都略高于普通生。这些数据说明在错题管理方面,学优生和普通生之间差异显著。从得分百分比上看,被试在策略方面的得分率都较低,这说明无论学优生还是普通生,他们都欠缺深层管理策略。

表 3 不同水平被试各部分的平均分,得分百分比和 F-检验结果(单尾临界:1.373)

	态度		行为		策略	
	平均值	百分比	平均值	百分比	平均值	百分比
优等生	24.71	82.36%	22.28	74.27%	23.1	57.75%
普通生	23.91	79.70%	21.18	70.60%	21.9	54.75%
F	1.462		1.382		1.455	

通过访谈得知,学优生由于基础较好,因而出现的错题较少,但是他们还是很重视学习过程中遇到的错题,一般都会积极地更正错题,有时会把独立更正看成是一种自我超越。他

们除了在老师评讲错题时认真地把答案记在资料上,基本上都会记下错因,有时还会把相似错题进行比较。而普通生往往是被动管理,他们总是在老师的要求下整理错题,很少反思,事后也很少复习。有些普通生表示“更喜欢做新题,整理错题有时就是为了应付老师检查。”

### 4 讨论

通过以上分析,笔者发现高中生英语错题管理现状如下:

(1)面对错题,大部分学生持积极的态度,但缺乏恰当的错题管理行为。引起这种状况原因如下:一方面,学生自由支配的时间较少。除去素质课,他们还要学习 9 门课程,再加上为了巩固所学内容,各科老师都会布置一定量的作业,所以学生的学习压力较大。有的学生表示“每天要到晚上 10 点多才能把老师布置的作业做完。”这就导致学生只能过多的关注新题,纠正错题主要依赖老师课堂上的讲解。另一方面,学生缺乏有效的错题管理训练。老师虽然也要求学生关注错题,但更多的方式是在课堂上集中讲解,学生课堂上及时更正。一部分老师也会鼓励学生自己及时更正错误,但也仅限于此,对于学生管理的效果缺乏有效的反馈,忽略了深层管理策略的指导和训练。

(2)学生经常使用的英语错题管理策略比较单一。通常情况下,被试使用的策略是“直接在学习资料上纠正错题”,而很少使用深层的管理策略,例如分类、整理、对比、分享等。虽然多数被试都有自己的错题集,但是有的被试却认为“整理错题集增添了负担”,很少翻阅自己的错题集,更别说与同学分享错题了。

(3)英语错题管理在不同水平被试之间存在着显著差异。优等生由于其本身基础较好,错题相对较少,再加上在初中积累了较多适合自己的方法和策略,对于英语错题的处理更有把握,更有成就感。而普通生错题较多,再加上本身基础薄弱,在面对过多的英语错题时,不知所措,会有很强的焦虑感,因此常回避英语错题。

### 注释

教育部.普通高中英语课程标准(实验)[M].北京:人民教育出版社,2008.  
郑敏.知识缺陷型错题管理探析[J].现代中小学教育,2008(3):48-50.  
刘儒德,江涛.高一学生的错题管理行为[J].心理发展与教育,2004(1):54-58.  
刘省权,钟志贤.面向学生的知识管理应用观[J].中国电化教育,2003(2):21.

(上接第 127 页)要解决学生思想问题。面对面的谈心是化解学生面临的矛盾、疏通学生心理障碍、了解学生现实动态的有效工作方式。高校应重视谈心工作,不断研究、创新,让谈心工作在新的形势下发挥切实的作用,以促进高校学生工作的顺利开展,为社会培养出更多合格大学生。

★注:本文为 2011 年厦门大学学生工作课题研究项目《高校辅导员深度辅导工作评价方法研究》(批准号 2011XNYB001)成果

### 注释

陈怡.谈心——高校辅导员思想政治教育工作的重要途径[J].改革与开放,2010(2):147.  
王刘琦.高校辅导员谈心教育浅议[J].当代教育论坛,2009(10):56,57.  
王鲲.论高校辅导员与学生谈话方法运用及其效果[J].中国科教创新导刊,2009(23):227.  
蒲晓业.谈心制度:高校辅导员“深度辅导”的必由之路[J].新西部,2010(20):126.  
黄寒梅.新形势下高校谈心教育工作的思考[J].成功(教育),2010(9):131.